



Responsable Helpdesk F/H

Médecins Sans Frontières, association médicale humanitaire internationale créée en 1971, apporte une assistance médicale à des populations dont la vie est menacée : principalement en cas de conflits armés, mais aussi d'épidémies, de pandémies, de catastrophes naturelles ou encore d'exclusion des soins. La section française est présente dans une trentaine de pays. Dans le cadre d'un remplacement, nous recherchons **un-e Responsable Helpdesk F/H**.

Mission

La/le Responsable HelpDesk participe à la définition de la stratégie SI et la décline en politique pour son service. Elle/Il gère, anime, coordonne, et gère son équipe pour atteindre les objectifs fixés. Elle/Il pilote et monitorise l'activité du service. Elle/Il définit et optimise les processus Helpdesk. Elle/Il définit et gère le cycle de vie des équipements et les standards. Elle/Il est la/le garant.e des processus d'achat et de la relation fournisseur.

Principales responsabilités

Participer à la définition de la stratégie et de la politique SI :

- Collaborer à décliner la stratégie SI de l'association en fonction du domaine géré
- Définition et mise en œuvre du catalogue de services liés à l'activité.
- Définition et mise à jour des Politiques et Standards

Manager hiérarchiquement son équipe :

- Recruter, encadrer, conseiller, supporter, motiver, fédérer ses équipes et développer les compétences de ses collaborateurs (différents métiers – techniciens informatiques, réseaux, administrateurs – sur différents sites, dont un composant terrain).
- Définir, répartir et suivre la charge de travail, en volume et en calendrier, en fonction des prévisions d'évolution des effectifs et des compétences de son service
- Evaluer et négocier les objectifs et les moyens (humains, techniques, financiers, ...)
- Analyser et proposer des solutions d'amélioration continue de la productivité de son service
- Partager les informations et les connaissances, développer la capacité à travailler avec les autres services ou départements dans le cadre de la gestion de projets transverses

Piloter son activité :

- Définition et analyse de la qualité de service rendue (définition et suivi des SLA).
- Optimiser les procédures d'assistance et d'escalade.
- Contribuer à la mise en œuvre et mise à jour du reporting et tableaux de bords.
- Participer à l'élaboration et au suivi budgétaire dans le respect des procédures.
- Mettre en place et veiller au respect des procédures et méthodes d'assurance qualité, d'urbanisation, d'architecture et de sécurité du SI.

Être responsable de la gestion du parc informatique et des comptes Microsoft :

- Garantir le suivi du cycle de vie des équipements
- Garantir l'adéquation entre équipements et besoins
- Assurer l'homogénéité du parc
- Assurer l'affectation des équipements
- Garantir la performance et la sécurité des postes
- Garantir la formation des utilisateurs à la bonne utilisation du matériel et les sensibiliser à la sécurité informatique

Être responsable de l'achat et de l'approvisionnement du parc informatique :

- Effectuer des demandes d'achats dans le respect des processus d'achat interne
- Rédiger les cahiers des charges d'achat de matériel informatique
- Garantir la disponibilité des équipements (seuils de réapprovisionnement, prévisions d'achat)
- Participer au processus de sélection et contractualisation des prestataires et fournisseurs.
- Négocier avec les prestataires les coûts des éléments du parc (Matériel et Logiciel)
- Contrôler la conformité (contractuelles, prestations et livraisons).
- Mettre en place différents indicateurs de suivi afin d'évaluer sa performance sur la base de critères objectifs

Encadrer les prestataires SI et se coordonner avec les plateformes internationales

- Coordination avec les plateformes internationales (centre de services IT partagés, plateforme d'achat).
- Gestion des prestataires.

Garantir la sécurité des postes de travail

- Garantir la performance et la sécurité du parc de postes. Suivre les tableaux de bord de son service
- Garantir la formation des utilisateurs à la bonne utilisation du matériel (laptop, téléphone, etc.).
- Garantir la sensibilisation des utilisateurs à la sécurité informatique.
- Piloter la mise en place et veiller au respect des procédures et méthodes d'assurance de qualité, d'urbanisation, d'architecture et de sécurité du SI

Maintenir une veille technologique :

- Assurer une veille technologique pour maintenir l'adéquation des ressources SI aux besoins de MSF France
- Dans le cadre du partage des bonnes pratiques, développer le travail avec ses homologues des autres sections de MSF

Activités éventuelles de l'emploi :

- Assurer le remplacement d'un membre de l'équipe sur certaines tâches liées dans le cadre de la continuité du service.
- Participer au traitement des demandes, problèmes et Incidents.
- Déplacements ponctuels à l'étranger à prévoir

Compétences professionnelles

Formations : BAC+3 dans une filière informatique ou École d'ingénieur (informatique, télécoms, généraliste)

Expériences : Une expérience d'au moins 3 ans sur un poste similaire est nécessaire ; une connaissance du monde associatif est souhaitée.

Compétences :

Management d'équipe.

Maîtriser les processus Helpdesk : gestion de problèmes, incidents et demandes

Maîtriser les processus de gestion de Parc

Bonnes connaissances des processus de négociation et d'achat.

Très Bonnes connaissances des systèmes d'exploitation, des environnements Microsoft, de l'architecture matérielle, des logiciels.

Bonne culture générale concernant les grands éditeurs de logiciels du marché et leurs offres : suites logicielles (Microsoft), messagerie, plateformes collaboratives...

Bonne connaissance de la gestion de projet avec toutes ses composantes.

Bonne connaissance de l'élaboration budgétaire (capex, opex, immos, amortissements).

Notions des activités métiers de l'Association.

Maîtriser les outils informatiques bureautiques.

Langues : Vous parlez et écrivez couramment l'anglais (niveau B2) et le français (niveau C1).

Qualités requises

Leadership, sens du service et sens des responsabilités.

Bonne organisation, savoir gérer son temps et ses priorités

Qualités d'analyse et de synthèse, réactivité face aux problèmes et recherche de solution

Bon communicant, pédagogue, autonome, diplomate, sachant convaincre.

Aptitude à coopérer et travailler en équipe

Spécificités du poste

Statut : CDD de 6 mois à temps plein. Poste cadre, basé à Paris avec déplacements fréquents sur les terrains MSF à prévoir .

Poste à pourvoir : 14 octobre 2024.

Notre souhait est de promouvoir l'inclusion et la diversité. Nous souhaitons également améliorer la représentation des personnes en situation de handicap au sein de nos effectifs.

Type de contrat : CDD

Durée du contrat : 6 mois

Salaire (€) : 60.72K€ brut annuel sur 13 mois

Avantages

- Tickets Restaurant valeur faciale 11 € pris en charge à 60% par MSF
- Mutuelle 100%
- Frais de transport à 50%
- 22 jours de RTT par an

Date limite de dépôt des candidatures : 06/10/2024

Médecins Sans Frontières - France